

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

交通银行菏泽分行营业部:

服务立行,打造专业“财富管家”

本报记者 姚楠

舒适的沙发、淡淡的花香、舒缓的音乐、落座即有一杯香醇的咖啡端到面前,办完业务还可以随手翻阅身边的报纸、杂志,身边4位展露迷人微笑的大堂经理随时待命,这是星级酒店吗?不,这里是交通银行沃德服务区。

成立于2012年12月26日的交通银行菏泽分行营业部,自建行伊始,交通银行菏泽分行就制定了“服务立行”的服务理念,以千佳网点为标准,并将“一流的员工,一流的服务,一流的业绩”作为分行营业部的服务宗旨。这种宗旨和理念,赢得了客户的一致认同。



沃德服务区:

服务升值让人流连忘返

如果说在营业大厅,客户能够感受到交行提供的专业化、标准化服务,那么交行理财区和沃德财富区里,交行则为客户提供了个性化、差异化的特色服务。

从营业大厅往南走,是简洁大方的交行理财区和舒心典雅的沃德财富区。在这里,工作人员主要为高净值群体提供优质的资产管理、保值增值服务,可以满足客户多样化的金融需求。

11月28日,菏泽学院的郭先生来这里办一笔大额取款业务,不用在柜台前排队等着叫号,而是坐在沙发里“享受”,办完业务,大堂经理甚至询问:“您怎么来的?需要我们派车送您吗?”全方位的服务让郭先生有种受宠若惊的感觉。

“交行的服务就是贴心、细致、到位,几乎所有客户遇到的问题他们都事先想到了,关键是态度很好,让人感觉很舒服。”采访中,郭先生毫不掩饰对这里的满意和赞许,办理了几次业务,郭先生甚至有些流连忘返。

“我们着力打造体验式服务,以专业、专注赢得客户认同。”薛源江介绍,截至2014年11月,营业部共计员工22人,其中大堂经理5人。在这支平均年龄只有26岁的青年队伍中,微笑是最常见的表情,客户也从他们洋溢着微笑的脸庞上感受到交行的活力。

付出即有收获。交通银行秉承“两化一行”营销战略,打造“好客交行”服务品牌,2013年度在全体员工的共同努力下,交通银行菏泽分行营业部先后获得省行评比的“2013年上半年优秀服务网点”荣誉称号,并在2013年度的全行服务系统内评比中拔得头筹。

营业大厅:贴心照顾让人感动常在

一进大门,就会有大堂经理迎上,根据客户办理业务的需求引导至合适的区域,如果办理一般的存取款业务、办卡、网上银行、手机银行等业务,客户就被引导至北侧的自助服务区,自动取款机、存款机、一体机、自助发卡机、多媒体查询机、网上银行终端……众多自助设备一应俱全,客户可在工作人员的协助下快速办理个人业务,大大节省了等候时间。

如果是需要办理时间较长的其他业务,客户还能来到南侧的客户体验区,体验手机银行、网上银行、理财服务等,金融知识展览区、业务咨询区、电

子银行服务区、交行理财区、便民服务区等分布合理的区域让客户一目了然,简化了办事流程,使客户能清晰了解业务办理的渠道、流程与方式。

据交通银行菏泽分行营业部总经理薛源江介绍,在银行的营业厅里,专设大堂经理服务台,配有专职的工作人员,负责将办理不同业务的客户引导到不同的服务台前,“我们曾专门邀请北京专家对大堂工作人员进行礼仪培训,同时我们也对大堂工作人员进行了一定的专业知识培训,这样也能为办理业务的客户提供更专业的服务。”

在便民服务区,一个铁笼子引起了记者的注意,“这难道是放宠物的地方吗?”记者试探着问了下,很快得到了肯定的答复:“是的,我们注意到一些客户曾带宠物前来办理业务,放置这个铁笼既可以让宠物进入大厅,又不致乱跑伤人。”而在铁笼旁边,还有婴儿车、雨伞等便民设施,贴心的服务不禁让人感动。

这些优质、贴心的服务,也得到了客户的认可,意见簿上几乎全是对交行服务的肯定,“细致入微的服务让人感到很贴心”,成为客户最常说出的一句话。



菏泽市农村信用社 RURAL CREDIT COOPERATIVE OF HEZE

菏泽市农村信用社存款利率上浮啦!!! 网上银行、手机银行转账汇款全免费!

人民币存款利率表

期限	人民银行基准利率	农村信用社执行利率	1万元定期到期利息	10万元存款利息多得
活期	0.35	0.42	利息多得20%	
三个月	2.35	2.82	70.50	117.50
六个月	2.55	3.06	153.00	255.00
一年	2.75	3.30	330.00	550.00
二年	3.35	4.02	804.00	1340.00
三年	4.00	4.80	1440.00	2400.00
五年	-	5.10	2550.00	-

即日起,菏泽市农村信用社存款利率上浮20%! 农村信用社个人网银、企业网银、手机银行转账全免费。

省时! 省力! 省钱! 菏泽市农信社网上银行!

轻轻松松存款, 实实在在受益就选菏泽市农村信用社。